Retningslinjer for:

- Vold og trusler om vold
- Krænkende handlinger, herunder trusler, mobning og chikane på sociale medier

Incl. uddybning af retningslinjer og
Vejledning til håndtering, hvis det alligevel sker

Albertslund Kommune

Albertslund Kommune

Indhold

Retningslinje for vold og trusler om vold 5

Vi har nultolerance over for vold og trusler om vold: 5

Definition på vold og trusler om vold 5

Hvis en ansat bliver udsat for vold eller trusler om vold 5

Opfølgning på episoden 6

Retningslinjen gælder 24/7 6

Evaluering 6

Uddybning til retningslinje for vold og trusler om vold 7

Vær på forkant - før noget sker 8

Hvordan undgår vi vold og trusler om vold? 9

Adfærdsbestemt forebyggelse 9

Konflikthåndteringskompetencer 9

Lokal handleplan 10

Hvad kan indgå i den lokale handleplan? 10

Beredskabskort til ophængning/omdeling 11

Omsorgsskema 11

Telefonliste 11

Afklar jeres forventninger til hinanden 11

Alene på kontoret 12

Hjemme hos borgeren 12

Alarm/ID 12

Arbejdspladserne skal vurdere om, der er behov for elektroniske hjælpemidler eller andet, f.eks. en form for alarm 12

Se materiale fra BFA Velfærd Offentlig administration her: 14

Bilag/eksempler 14

Omsorgsskema 15

Beredskabskort 17

Bilag til Beredskabskort 19

Retningslinje for krænkende handlinger, herunder trusler, mobning og chikane på sociale medier 21

Vi har nultolerance over for krænkende handlinger på sociale medier 21

Definition på trusler, mobning og chikane på sociale medier 21

Hvis en ansat bliver udsat for krænkende handlinger på sociale medier 22
Opfølgning på episoden 22
Forebyggelse 22
Retningslinjen gælder 24/7 22
Evaluering 22
Uddybning af retningslinje for krænkende handlinger, herunder trusler, mobning og chikane på sociale medier 24
Hvornår er digital chikane strafbart? 25
Straffeloven 25
Databeskyttelsesloven 26
Arbejdsmiljøloven 26
Hvad skal man som offentlig ansat kunne håndtere? 26
Identifikation og registrering af digital chikane 27
Eksempler på krænker typer: 27
Forebyggelse af digital chikane 28
Klar information 28
Dialog på arbejdspladsen 28
Konflikthåndteringskompetencer 28
Sikker adfærd på de sociale medier 28
HUSK: vi sagsbehandler ikke på de sociale medier 29
Håndtering af digital chikane 29
Reager hurtigt og sikre beviserne 30
Undersøg muligheden for at få krænkelserne fjernet 30
Send mails videre til lederen eller en kollega 30
Reaktionsmuligheder over for borgerne 31
Underskriftkrav 31
Hvis du vil vide mere 31
Vejledning til retningslinjer om vold og trusler om vold samt krænkende handlinger på sociale medier 32
Hvis det alligevel er sket 32
Debriefing 32
Kollegial førstehjælp 32
Sparring og supervision 33
Psykologisk Rådgivning og Krisehjælp 34

Anmeldelse til politiet og Erstatningsnævnets praksis 34
Registrering hos politiet 34
Anmeldelse af arbejdsskade og registrering af krænkende handlinger i Insubiz 35
Opfølgning i MED og AMG 36
APV handlingsplan i Defgo (undersøgelse af den konkrete episode) 36
Introduktion af nye medarbejdere til arbejdsmiljøet 36
Chefforums 11 punkter 38

Albertslund Kommune

SBSYS nr. 87.00.00-P00-1-20

FAKTA

Retningslinje om vold og trusler om vold er tidligere besluttet i KommuneMED den 31. marts 2016 og revideret den 16. december 2020

Retningslinje om krænkende handlinger (på arbejdspladsen) er tidligere besluttet på KommuneMED den 4. februar 2011 og revideret den 16. december 2020

Retningslinje om krænkende handlinger på sociale medier besluttet i KommuneMED den 16. december 2020

Retningslinje for vold og trusler om vold

Alle ledere og medarbejdere skal have et særligt fokus på risikoen for vold og trusler om vold, og de skal forholde sig aktivt til denne.

Ansvaret for at klæde medarbejderen godt nok på ligger hos ledelsen. Alle medarbejdere skal klædes på til at kunne håndtere borgere, der udviser grænseoverskridende adfærd – ikke kun de medarbejdere der har kontakt til borgere men alle medarbejdere.[1]

Vi har nultolerance over for vold og trusler om vold:

I Albertslund Kommune er vold og trusler om vold uacceptabelt, og vi har en nul-tolerance i forhold til denne adfærd. Det betyder, at ingen voldshandling eller trussel om vold må accepteres som en del af jobbet eller blot negligeres.

Ved vold eller trusler om vold skal der ske to anmeldelser, en anmeldelse til politiet og en arbejdsskadeanmeldelse (det bør drøftes om, der er særlige situationer, hvor det ikke er hensigtsmæssigt at politianmelde, f.eks. i møde med en dement eller udviklingshæmmet borger)[2]

Definition på vold og trusler om vold

Det er forskelligt fra person til person, hvornår noget opfattes som vold og trusler om vold. Derfor kræver det, at man på arbejdspladsen har en snak om individuelle grænser og opfattelser.

Arbejdstilsynet skelner mellem fysisk og psykisk vold:

Fysisk vold er angreb mod kroppen, f.eks. overfald, kvælningsforsøg, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, niv, bid, krads eller spyt.

Psykisk vold er trusler om vold og anden krænkende adfærd, f.eks. trusler på livet, trusler om hærværk mod arbejdspladsen, trusler der vedrører medarbejderens familie eller venner eller trusler der vedrører medarbejderens ejendele. Trusler kan udtrykkes uden ord, f.eks. med knyttede næver, bevægelse af en finger henover halsen eller i form af tegninger. Psykisk vold og trusler om vold kan også udøves via sms, e-mail og sociale medier

Vær derfor opmærksom på, at trusler og chikane i stigende grad også sker via andre kanaler – det kan f.eks. være via mail, SMS, Facebook og Twitter.

Hvis en ansat bliver udsat for vold eller trusler om vold

Skal lederen straks bidrage til, at:

- Episoden politianmeldes.
- Lederen skal tilbyde medarbejderen at deltage ved politianmeldelse af vold eller truslen.
- Episoden skal anmeldes som en arbejdsskade i InsuBiz.

[1] Dot 1 af Chefforums 11 punkter
[2] Dot 8 af Chefforums 11 punkter

- Hvis medarbejderen ikke ønsker at anmelde episoden til politiet, skal lederen lave et notat om dette, som registreres i InsuBiz.
- Der laves en APV handlingsplan, så lignende situationer undgås i fremtiden.
- APV handlingsplanen lægges i DEFGO.

Opfølgning på episoden

Der skal følges op på den konkrete episode både i forhold til den medarbejder, det er gået ud over og i forhold til kollegaer og øvrige ansatte, der er berørte af episoden.

Retningslinjen gælder 24/7

Arbejdsgiveren har pligt til at forebygge risikoen for vold og trusler om vold, uanset om voldsrisikoen forekommer i eller uden for arbejdstiden, og uanset hvor medarbejderen fysisk befinder sig.

Arbejdspladsen skal udarbejde retningslinjer for arbejdspladsens indsats for at identificere, forebygge og håndtere problemer i tilknytning til risiko for vold

Evaluering

Jeres lokale håndtering af vold og trusler om vold skal evalueres på MEDmøder eller personalemøder med MEDstatus to gange årligt, og det materiale, I har udarbejdet til brug for jeres lokale handleplan om vold og trusler om vold, skal gennemgås og tilrettes.

På denne måde sikrer I, at der er et løbende fokus på, hvor de ansatte finder oplysningerne også i de perioder, hvor der ikke sker noget.

Uddybning til retningslinje for vold og trusler om vold

Dette afsnit indeholder en uddybning af hvordan du arbejder med vold og trusler om vold på din arbejdsplads. Vejledningen handler om, hvordan arbejdspladsen bedst forbereder sig på at håndtere en situation med vold og trusler om vold.

Hvis uheldet er ude og det alligevel sker, at en ansat bliver udsat for vold eller trusler om vold, kan du se mere om, hvordan du håndterer en konkret episode i *vejledningen til retningslinje for vold og trusler om vold samt for krænkende handlinger, herunder trusler, mobning og chikane på sociale medier* nedenfor.

Det er afgørende for et godt arbejdsmiljø at kunne give borgere og samarbejdspartnere ordentlig service og kompetent sagsbehandling, og at dette kan ske i trygge rammer.

Derfor har vi i Albertslund kommune en nul-tolerance i forhold til vold og trusler om vold mod alle ansatte. Nul-tolerancen indebærer, at der konsekvent foretages politianmeldelse af episoder med vold og trusler om vold. Det gør vi fordi, vi mener, at en konsekvent anmeldelse til politiet af alle episoder med vold og trusler om vold har en præventiv virkning, der gør, at borgeren forstår, at adfærden er uacceptabel, og dermed begrænser antallet af episoder.

Vi er opmærksomme på, at der kan være tilfælde, hvor det kan vanskeliggøre samarbejdet med borgeren, og at den ansatte kan blive bedt om at medvirke i en eventuel efterfølgende straffesag.

Der gælder særlige regler for børn under 15 år, og vi ved, at der kan være pædagogiske og/eller behandlingsmæssige grunde til, at en politianmeldelse kan undlades. Reglerne for dette er beskrevet nedenfor.

Holdningen fra alle medarbejdere over for borgere bør være imødekommenhed og hjælpsomhed – også hvis borgeren kommer uanmeldt[3]

[3] Dot 10 i Chefforums 11 punkter

Vær på forkant - før noget sker

Det er god stil at være på forkant. Derfor skal I gøre jer en række overvejelser omkring mange forhold før noget eventuelt sker. Nedenfor kan I se eksempler på, hvilke emner det kan være.

I skal udarbejde en lokal handleplan samt aftale effektive metoder og værktøjer, f.eks. et beredskabskort der sikrer, at de nødvendige og relevante oplysninger er nemt tilgængelige, når de skal bruges, og at alle ved, hvor de skal finde oplysningerne. (OBS for GDPR)

De aftaler I laver og de materialer, I udarbejder skal evalueres i det lokale arbejdspladsMED eller på personalemøder med MEDstatus to gange årligt. På denne måde sikrer I, at der er et løbende fokus på hvor I finder oplysningerne.

Vold og trusler om vold er enhver påvirkning, fysisk som psykisk, der får den enkelte til at føle sig krænket. Det vil sige, at ens personlige grænse, for hvad man vil acceptere, er overskredet. Den personlige grænse afhænger af flere faktorer og vil kunne variere over tid.

Nedenstående eksempler beskriver den variation i kultur og foranderlighed, der gør det vanskeligt entydigt at definere vold og trusler om vold.

Situation 1. En lærerstuderende oplever i forbindelse med en lektiehjælpsordning, at en elev ved henvendelse svarer aggressivt igen. Ved påtale af dette griber eleven en kniv og udbryder "jeg skal nok ordne dig". Den lærerstuderende flygter og får kontakt med nogle af stedets faste, ældre medarbejdere. På baggrund af kendskab til den pågældende elev, sproget og kulturen blandt eleverne og mellem elever og medarbejdere på stedet konstateres det hurtigt, at der ikke var tale om en reel ment trussel. Tilbage står oplevelsen af vold. Den pågældende lærerstuderende har i forhold til egen grænse været udsat for trusler om vold, hvorfor problemet er reelt. Imidlertid ville den samme oplevelse for en af de faste medarbejdere ikke have givet anledning til videre overvejelser. Konkret har hændelsen medført to tiltag: Den rå tone tillades ikke, hvilket der bevidst arbejdes med, og nye medarbejdere introduceres til stedets kultur og miljø.

Situation 2. I en anden sag oplever en sagsbehandler en borgers frustrationer komme til udtryk ved trusler mod sin person. Sagsbehandleren er erfaren, har kendskab til den pågældende borger og er generelt indforstået og i stand til at kapere den ofte hårde tone. Sagsbehandleren har flere gange været udsat for samme situation uden at have følt sig intimideret. Truslen er ikke mere udtalt end tidligere prøvet, men i den konkrete situation bryder sagsbehandleren sammen. Det viser sig efterfølgende, at den pågældende sagsbehandler har gennemgået nogle personlige problemer, hvilket har haft indflydelse på vedkommendes normale robusthed. Ingen i afdelingen var bekendt med den pågældendes problemer, og ingen i afdelingen var opmærksomme på tegn, der kunne indikere en unormal situation. Hændelsen har i afdelingen medført en større åbenhed omkring forhold, der kan påvirke den enkeltes modstandskraft og en højere grad af opmærksomhed over for symptomer på samme.

Som det fremgår, er det vigtigt, at man ved lokale diskussioner har gjort sig klart, hvornår der er tale om vold og trusler om vold. Endvidere er det vigtigt, at man som kollega eller chef er opmærksom på symptomer, der kunne indikere en unormal situation hos den enkelte medarbejder.

Hvordan undgår vi vold og trusler om vold?

De fleste voldsepisoder er ikke planlagte, men er et udtryk for en umiddelbar frustration og afmagt. Nogle af disse episoder kan undgås ved forebyggelse og ved ikke at give mulighed for situationen. Dette kan bl.a. ske ved fysiske forholdsregler, ved anvendelse af bestemt adfærd i forhold til situationen og ved lokalt at overveje, hvorvidt gældende procedurer og rutiner kan omlægges for ikke at skabe frustrationer og afmagt. Overordnet kan man sige: Hvis borgeren føler sig velkommen og kan forstå, hvad der foregår, kan det bidrage til at forebygge en voldelig episode.

Adfærdsbestemt forebyggelse

Det er selvfølgelig ikke muligt at give en opskrift på, hvordan man bedst håndterer en aggressiv og truende person, da hver episode er unik.

Nedenstående forhold kan virke dæmpende på en aggressiv og truende adfærd. Vær klar og bestemt, men afdæmpet - og afstik nogle klare regler for samtalen. F.eks. jeg vil gerne høre, hvad du siger, og det er nemmere, hvis du sætter dig her og starter helt forfra.

Hvis man kender personen, kan det være en god ide at indgå nogle aftaler for samværet eller samtalen. Det kan f.eks. være en elev, der har et heftigt temperament, - hvor man via aftaler træner personen i at træde ud af situationen, f.eks. forlade klassen, gå ud i haven og aftale at tale sammen senere. Det er vigtigt at bevare overblikket og roen samt ikke at blive vred og drage for hurtige konklusioner. Undgå at tolke eller definere personens reaktioner, men spørg f.eks.: Hvad tænker du? Eller giv udtryk for det du oplever, ved f.eks. at sige ”Du virker vred, ophidset m.v.”

Hvis man selv kan mærke vrede og irritation, er det en god ide at få hjælp fra en kollega, det er mere beroligende at være to, eller kollegaen kan overtage samtalen, det er ikke sikkert han/hun føler samme vrede og irritation. Men det er vigtigt, at man ikke virker som en "mur" mod personen, da det kan være med til at optrappe den anspændte situation. Tal langsomt og afdæmpet og vær sikker på, at personen har hørt og forstået dit udsagn. Vær opmærksom på ikke at tale ned til personen. Det sker meget nemt, hvis man føler sig usikker og presset.

Giv personen mulighed for at tale ud (færdig). Hvis du ikke har tid og kun lytter halvt, vil det være bedre at være ærlig og aftale et tidspunkt senere eller finde en kollega, der har tid. Tid, koncentration og interesse virker beroligende. Kropssproget er vigtigt. Undgå f.eks. at læne dig indover eller hen imod borgeren og undgå "trommende" fødder eller fingre, knyttede hænder, løftet pegefinger m.m. Den fysiske placering i forhold til en ophidset person er vigtig. Det kan være godt at vise nærhed og interesse, men uden at det kommer til at være "provokerende". Det må man fornemme i den konkrete situation. Det er vigtigt at respektere den andens personlige zone (typisk ca. 1 meter), da det kan virke meget truende og provokerende at overskride denne zone.

Konflikthåndteringskompetencer

Det er vigtigt, at borgerne føler sig set, hørt og forstået, også selv om borgerne ikke opnår det for ham eller hende ønskede resultat. Det er derfor vigtigt, at alle ansatte er klædt på til forebyggelse af digital chikane, at såvel medarbejdere som ledere er kompetente i situationen og har opnået færdigheder i konflikthåndtering, så de kan håndtere borgerens frustration og forvalte myndighedsrollen uden at skabe konflikter.

Lederen er ansvarlig for, at alle medarbejdere er klædt på til, på kompetent vis, at håndterer de opgaver, de bliver stillet overfor på arbejdspladsen.

Lokal handleplan

Den lokale handleplan indeholder flere oplysninger end beredskabskortet og planen er mere uddybende i forhold til den samlede proces. Den omhandler altså både, hvad der skal gøres i det øjeblik hændelsen sker, men også hvilke aktiviteter der skal følges op med og af hvem i perioden efter episoden.

Telefonlister m.m. kan naturligvis også anvendes ved pludselig opstået sygdom eller i tilsvarende situationer, hvor der skal handles hurtigt, og det samtidig kan være vanskeligt at have en fornuftig kontakt med den syge kollega.

Hvad kan indgå i den lokale handleplan?

Har I samtaler med borgere eller andre, som kan finde på at reagere voldsomt i forbindelse med en sagsafgørelse eller myndighedsbeslutning, så er det vigtigt, at I har drøftet denne risiko og jeres erfaringer omkring dette, så I kan forholde jer til det i jeres handlingsplan.

Der skal udarbejdes og godkendes handlingsplaner, som skal være kendte af alle ansatte på arbejdspladsen, og som bliver evalueret i MED og arbejdsmiljøorganisationen.[4]

Handleplanen skal indeholde en aftale om, hvordan medarbejderne støtter hinanden, og hvad den ansatte selv kan/skal gøre. Det er et fælles ansvar selvom det rammer individuelt.[5]

Her er eksempler på relevant indhold:

- Indret kontoret hensigtsmæssigt. Ingen løse genstande, billeder osv.
- Hold møde et sted, hvor der er en flugtvej – lav en hurtig risikovurdering.
- Orienter andre om mødet. Det kan være en kollega, din leder eller vagten, hvis du er på Rådhuset.
- Aftal hvornår I kan trække jer eller stoppe mødet?
- Alarm / tryk på overfaldsknap. Hvor sidder alarmen og hvor meget skal der til, før man udløser den?
- Kontakt til leder og AMR - navn, telefonnummer, kontornummer, mail adresse kan fremgå
- Psykologisk Rådgivning (Falck Healthcare).
- Arbejdsskadeanmeldelse.
- Skal der skrives i borgers journal eller andre log bøger, så informationer er delt med kollegaer?
- Registrer eller anmeld hændelsen.
- Skal pårørende til den ansatte kontaktes?
- Hold jer ajour med viden.
- Hvad gør I hjemme hos borgeren?
- Hvilke forventninger kan I have til hinanden?

[4] Dot 5 i Chefforums 11 punkter
[5] Dot 4 i Chefforums 11 punkter

- Hvad gør I, hvis I er alene på kontoret?

Beredskabskort til ophængning/omdeling

Der laves et beredskabskort, f.eks. i form af et lamineret A4 ark, som hænges op på gangene og/eller udleveres til nye ansatte, så det er hurtigt og nemt at orientere sig i, hvad man skal gøre, hvis en kollega bliver udsat for vold eller trusler om vold. Beredskabskortet er en del af den større og mere uddybende lokale handleplan.

Der er ikke nogen krav til hvad beredskabskortet skal indeholde udover, at det skal indeholde de oplysninger, der er nødvendige for, at arbejdspladsen kan yde den hjælp, der er brug for, hvis der sker noget.

Se eksempel på beredskabskort samt bilag til beredskabskortet.

Omsorgsskema

Alle arbejdspladser udarbejder et "omsorgsskema", som opbevares hos arbejdsmiljølederen. Det skal fremgå hvem der kan kontaktes i tilfælde af, at en kollega bliver udsat for vold, trusler om vold, ulykke eller uheld på arbejdspladsen. OBS GDPR

Omsorgsskemaet kan indeholde oplysninger om:

- Fulde navn
- Arbejdssted
- Navn på pårørende (ægtefælle, børn, venner)
- Telefon nr. på pårørende (arbejdsplads, mobil)
- Navn på "omsorgsven" – kollega 1
- Ansættelsessted og telefon nr. på "omsorgsven" – kollega 1
- Navn på "omsorgsven" – kollega 2
- Ansættelsessted og telefon nr. på "omsorgsven" – kollega 2

Det er vigtigt at være opmærksom på om, der er børn og dyr, der skal tages hånd om, hvis kollegaen bor alene.

Telefonliste

Vigtige kontaktoplysninger skal fremgå af handleplanen – og af beredskabskortet, hvis arbejdspladsen har hængt et beredskabskort op eller udleveret det.

Det kan være kontaktoplysninger til politi, psykologisk rådgivning osv.

Afklar jeres forventninger til hinanden

Aftal hvilke forventninger I har til hinanden som kollegaer.

- Skal kollegaer komme hvis de fornemmer uro?

- Skal kollegaer bryde ind i en samtale, der bliver højlydt?
- Hvordan forholder man sig i det hele taget som kollega til det, der foregår?
- Hvordan stopper I truslen sammen?

Det virker ofte konfliktnedtrappende, hvis kollegaerne kommer tilstede og tilbyder deres hjælp. Det viser den truende person, at kollegaen ikke er alene. Men giver også mulighed for, at en kollega kan tage over i samtalen med den truende person. Det tillader den ansatte at komme ud af en fastlåst situation og giver også den truende person en mulighed for at falde til ro og blive lyttet til og set med friske ører og øjne.

Alene på kontoret

Arbejdspladsen skal tage stilling til om, medarbejderne kan sidde alene på kontoret/i huset. Og hvis det er OK, er der så noget i den forbindelse, der skal tages stilling til?

Vær opmærksom på om, der er etableret flugtveje. Disse placeres efter, hvordan skrivebordet står, evt. med en dør til nabokontoret. Døren kan evt. være åben under samtalen/mødet med borgere, så en kollega kan komme til hjælp, hvis der opstår en unormal situation.

Det er ligeledes vigtigt, at der ikke findes tunge eller spidse genstande, f.eks. termokander, papirknive el.lign. tilgængelige for borgeren ved samtalen/mødet.

Der kan f.eks. overvejes:

- Bør man bede en kollega vente med at gå hjem, til man er færdig med en samtale?
- Hvilket rum sætter man sig i?
- Skal vagten have besked eller kan samtalen evt. foregå et sted, hvor man er synlig for andre? (På rådhuset kan det være i forhallen)

Hjemme hos borgeren

Hvis dette punkt er relevant, skal arbejdspladsen tage stilling til, hvordan hjemmebesøg håndteres.

- Skal man f.eks. være to?
- Skal man have en alarm?
- Skal mobiltelefonen være tændt og en aftale lavet med en kollega?
- Særlig oplæring? - Hvor placerer man sig for eksempel fysisk i forhold til borgeren, når man taler med eller arbejder med ham/hende?

Alarm/ID

Arbejdspladserne skal vurdere om, der er behov for elektroniske hjælpemidler eller andet, f.eks. en form for alarm

- Skal man have bærbare alarmer – hvilken slags?
- Skal man have ID-kort?
- Andet?

Et alarmtryk bør altid udløse en arbejdsskadeanmeldelse. Ved andre hændelser uden alarmtryk, bør lederen være opmærksom i samtalen med medarbejderen om, der skal ske en anmeldelse. Hvis det vurderes, at der ikke skal ske anmeldelse til Arbejdsskadestyrelsen, bør der være en anden form for intern registrering af hændelsen.[6]

[6] Dot 7 i Chefforums 11 punkter

Se materiale fra BFA Velfærd Offentlig administration her:

https://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/vold_og_trusler

Bilag/eksempler

Maj 2015

Albertslund Kommune

Omsorgsskema

Oplysninger i tilfælde af en kollega bliver udsat for vold, trusler om vold,

ulykke/uheld el.lign. på arbejdspladsen

Navn:	
Arbejdssted:	
Navn på pårørende (ægtefælle, børn, venner):	
Telefon nr. på pårørende: (arbejdsplads, mobil)	
Navn på ”omsorgsven” – kollega 1	
Ansættelsessted og telefon nr. på ”omsorgsven” – kollega 1	

Navn på ”omsorgsven” – kollega 2	
Ansættelsessted og telefon nr. på ”omsorgsven” – kollega 1	

dato og underskrift

Albertslund Kommune

”Beredskabskort”

Afholdelse af møder skal foregå i samtalerum i blok A, stuen eller i rum med flugtdør

1. **Forebyg**

   Indret kontoret/mødelokalet hensigtsmæssigt:
   - kan skrivebordet stå på en måde, så det kan skærme dig?
   - fjern løse genstande på bordet

   Holde møde et andet sted:
   - der er mulighed for at mødes med borgeren nede bag vagten

   Orienter andre om mødet:
   - forbered dine kolleger på mødet, så de er opmærksomme,
   - giv evt. besked til vagten (han kan evt. stå foran dit kontor)

   Stop mødet:
   - det er okay at stoppe mødet før tid – træk dig, og fortæl borgeren, at I må mødes på et andet tidspunkt

   Viden:
   - hold dig altid ajour med viden omkring håndtering af vold og trusler om vold,
   - info på medarbejdersiden under ”Trivsel, sundhed og arbejdsmiljø”,
   - deltage i eventuelle kurser efter aftale med din leder.

2. **Alarm**

   Vurdér om situationen udvikler sig negativt. Tryk eventuelt på overfaldsknappen (sidder placeret på skrivebord eller i vindueskarm)
   - vagten kommer, og der sendes automatisk mail til kollegerne på gangen.

3. **Kontakt din leder og arbejdsmiljørepræsentant**

Kontakt din leder og din arbejdsmiljørepræsentant, hvis du har været udsat for grænseoverskridende adfærd:
- vurdér sammen om, der skal ringes til Falck Healthcare,
- vurdér sammen om, der skal ske anmeldelse til Arbejdsskadestyrelsen,
- udfyld hændelsesskema sammen med arbejdsmiljørepræsentanten, hvis der ikke sker anmeldelse til Arbejdsskadestyrelsen,
- vurdér om, der skal skrives noget ind i borgerens journal, så andre kan være forberedt.

4. Omsorgsven

Sørg for at dit skema med oplysninger om pårørende/omsorgsvenner altid er ajourført
- skemaerne står i en gul mappe i kontor 202 i reol til højre (hos AMR)

Telefonnummer til Falck Healthcare: 70 10 20 12

Albertslund Kommune

Bilag til

”Beredskabskort”

Handlemuligheder for ledere og arbejdsmiljørepræsentanter

1. Bortvisning

- Hvis en borger har truende/voldsom adfærd, kan medarbejderne trykke på overfaldsalarmen.
- Vagten kommer og det vurderes om borgeren skal bortvises (ekskorteres ud).
- Forløbet skal noteres i borgerens journal og der skal sendes mail til Borger- & Ydelsescenteret, Jobcenteret og Social & Familie på Rådhuset.
- Lederen skal efterfølgende sende brev til borgeren om, at opførslen ikke kan accepteres.
- Hvis borgeren udviser samme adfærd ved næste møde, inddrages lederen hurtigst muligt.
- Hvis borgeren ved 3. besøg stadig udviser samme adfærd, igangsætter lederen et mødeforbud.

2. Mødeforbud

- Et mødeforbud kan igangsættes, hvis borgeren gentagne gange har udvist truende/ voldsom adfærd.
- Lederen for den pågældende enhed sender brev med mødeforbud til borgeren og der sendes en orienterende mail til Borger- & Ydelsescenteret, Jobcenteret, Social & Familie på Rådhuset samt til vagten.
- Husk at orientere om, hvor længe forbuddet gælder.
- Medarbejderen skriver i borgerens journal.

3. Låste døre

- Hvis en borger har udvist truende/voldsom adfærd, kan lederen / arbejdsmiljølederen vurdere om dørene skal låses ind til blok A – og hvor længe.
- Lederen / arbejdsmiljølederen taler med vagten om dette, og der sendes mail til Borger- og Ydelsescenteret, Jobcenteret og hele blok A.

4. Tilkald af politi / anmeldelse til politi

- Hvis en borger er så truende, at man føler sig virkelig i fare, skal der ringes 112 eller alternativt ringes til politigården på tlf.: 43 86 14 48. * Man skal forklare situationen ganske kort * Fortæl præcist hvor man opholder sig * Tag imod politiet i forhallen

- I tilfælde hvor borgeren har opført sig meget truende/voldsomt enten psykisk eller fysisk (uden polititilkald) kan der ske anmeldelse til politiet efter §119 i straffeloven:

  ”Den, som med vold eller trussel om vold overfalder nogen, hvem det påhviler at handle i medfør af offentlig tjeneste eller hverv, under udførelsen af tjenesten eller hvervet eller i anledning af samme, eller som på lige måde søger at hindre en sådan person i at foretage en lovlig tjenestehandling eller at tvinge ham til at foretage en tjenestehandling, straffes med bøde eller fængsel indtil 8 år”

  Nærmeste leder tager beslutning sammen med den ansatte, om eventuel anmeldelse, ud fra en vurdering af episoden.

Retningslinje for krænkende handlinger, herunder trusler, mobning og chikane på sociale medier

Konsekvenserne af krænkende handlinger, herunder trusler, mobning og chikane på sociale medier, kan være store for den enkelte medarbejder og kan påvirke det psykiske arbejdsmiljø på hele arbejdspladsen. Derfor er det vigtigt, at både ledere og medarbejdere arbejder for at forebygge dette.

Alle ansatte skal være fagligt godt klædt på til at varetage den borgerrettede serviceydelse, men det er også vigtigt, at det fremgår så tydeligt som muligt for borgerne, hvilke rettigheder og pligter borgeren har samt hvilken adfærd, der ikke er acceptabel.

Ansvaret for at klæde medarbejderen godt nok på ligger hos ledelsen. Alle medarbejdere skal klædes på til at kunne håndtere borgere, der udviser grænseoverskridende adfærd – ikke kun de medarbejdere der har kontakt til borgere men alle medarbejdere.[7]

Vi har nultolerance over for krænkende handlinger på sociale medier

Krænkende handlinger er omfattet af arbejdsmiljøloven, som noget arbejdspladsen har pligt til at håndtere og forebygge på linje med vold og trusler om vold.

Albertslund Kommune har derfor også en nultolerance over for krænkende handlinger på sociale medier.

Definition på trusler, mobning og chikane på sociale medier

Digitale trusler er adfærd eller ytringer, der er fremsat på de sociale medier, og som kan fremkalde alvorlig frygt for eget eller andres liv, helbred eller velfærd. Det kan for eksempel være trusler mod dig selv eller din familie/dine nærmeste.

Digital mobning (eller cyberchikane) er en alvorlig form for mobning, som foregår via digitale medier på internettet eller via mobiltelefoner. Billeder, videoer eller krænkende tekster bliver lagt på nettet eller udsendt, uden at der tages hensyn til, at det krænker tredjepart eller berører privatlivets fred. Mobningen kan foregå via blogs, hjemmesider, netsamfund, email, SMS, MMS eller videoklip, som lægges ud på nettet

Digital chikane er påtrængende eller krænkende adfærd på sociale medier. Det kan fx være chikanerende e-mails, SMS'er og telefonopkald, uønskede pakker/gaver, systematisk og vedvarende forfølgelse og overvågning, herunder stalking, misbrug af navn og falsk rygtespredning. Det kan også være seksuel chikane i form af mimik og/eller gestikulation, skriftlige og/eller mundtlige kommentarer eller berøringer.

Se også retningslinjer for krænkende handlinger, herunder mobning og chikane (udenfor de sociale medier) på Medarbejdersiden.

[7] Dot 1 i Chefforums 11 punkter

Hvis en ansat bliver udsat for krænkende handlinger på sociale medier

Skal der reageres hurtigt og sikres beviser for den digitale krænkelse. Tag f.eks. et skærmprint af opslaget og sæt billedet ind i et word-dokument eller tag et foto af skærmen på mobil eller tablet.

Medarbejderen skal sende en mail med skærmprintet eller fotoet til sin leder og gemme materialet på den relevante sag.

Lederen skal i øvrigt straks bidrage til, at:

- Undersøge muligheden for at få krænkelsen fjernet fra nettet/de sociale medier.
- Tage kontakt til borgeren med henblik på at anvise hvordan fremtidige henvendelser kan ske.
- Episoden politianmeldes.
- Lederen skal tilbyde medarbejderen at deltage ved politianmeldelse af episoden.
- Hvis medarbejderen ikke ønsker at anmelde episoden til politiet, skal lederen lave et notat om dette, som registreres i InsuBiz.
- Der laves en APV handlingsplan, så lignende situationer undgås i fremtiden.
- APV handlingsplanen lægges i DEFGO.

Opfølgning på episoden

Der skal følges op på den konkrete episode både i forhold til den medarbejder, det er gået ud over og i forhold til kollegaer og øvrige ansatte, der er berørte af episoden.

Forebyggelse

Konsekvenserne af krænkende handlinger på de sociale medier kan være store for den enkelte medarbejder og kan påvirke det psykiske arbejdsmiljø på hele arbejdspladsen. Derfor er det vigtigt, at både ledere og medarbejdere forebygger situationen inden, den optrappes.

Som offentlig ansat har vi også selv et ansvar for at udvise en hensigtsmæssig adfærd på de sociale medier og på nettet generelt.

Der må ikke finde nogen form for sagsbehandling sted på de sociale medier. Kommunikation mellem ansatte og borgere skal foregå via de officielle kanaler.

Retningslinjen gælder 24/7

Arbejdsgiveren har pligt til at forebygge risikoen for krænkende handlinger, uanset om risikoen forekommer i eller uden for arbejdstiden, og uanset, hvor medarbejderen fysisk befinder sig.

Arbejdspladsen skal udarbejde retningslinjer for arbejdspladsens indsats for at identificere, forebygge og håndtere problemer i tilknytning til krænkende handlinger.

Evaluering

Jeres lokale håndtering af krænkende handlinger på sociale medier skal evalueres på MEDmøder eller personalemøder med MEDstatus to gange årligt og det materiale I har udarbejdet til brug for jeres lokale handleplan skal gennemgås og tilrettes.

På denne måde sikrer I, at der er et løbende fokus på, hvor de ansatte finder oplysningerne også i de perioder, hvor der ikke sker noget.

Uddybning af retningslinje for krænkende handlinger, herunder trusler, mobning og chikane på sociale medier

Dette afsnit indeholder en uddybning af:

- Hvad digital chikane er?
- Hvornår digital chikane er strafbar?
- Identifikation og registrering af digital chikane.
- Forebyggelse af digital chikane.

Hvis uheldet er ude og det alligevel sker, at en ansat bliver udsat for krænkende handlinger, kan du se mere om, hvordan du håndterer en konkret episode i *vejledningen til retningslinje for vold og trusler om vold samt for krænkende handlinger, herunder trusler, mobning og chikane på sociale medier* nedenfor.

De digitale medier og platforme har en betydning for arbejdsmiljøet i Albertslund Kommune. I de fleste tilfælde foregår kommunikationen mellem borgere og medarbejdere i en saglig og fredelig tone. I enkelte tilfælde kan der dog opstå situationer, hvor medarbejderen, i kraft af sin position som offentlig ansat, kan blive udsat for chikane eller groft sprogbrug. Det kan eksempelvis ske via offentliggørelse af ens navn i en hadegruppe på Facebook, en videooptagelse på YouTube eller vrede mails og SMS'er. Det er ubehageligt for medarbejderen at blive chikaneret på internettet som led i, at man udfører sit arbejde. Derudover kan det skabe stor utryghed for medarbejderen og generelt på arbejdspladsen.

De digitale forulempelser kan være meget belastende, men ikke alt, hvad der er ubehageligt, er ulovligt. Albertslund Kommune skal som offentligt arbejdsplads kunne håndtere et kritisk blik fra borgere, medier og andre. Det er, når tonen bliver truende eller chikanerende, at der er tale om digital chikane.

Krænkende handlinger, herunder digital chikane og trusler, er omfattet af arbejdsmiljøloven, som noget arbejdspladsen har pligt til at håndtere og forebygge på linje med vold og trusler om vold. Albertslund Kommune har derfor også en nultolerance over for trusler og chikane på sociale medier.

Hvad er digital chikane og trusler?

Der er tale om krænkende handlinger, når en eller flere personer groft eller flere gange udsætter andre personer for adfærd, **som** af disse personer opfattes som nedværdigende.

Krænkende handlinger er en samlet betegnelse for trusler, mobning, seksuel chikane og andre måder, som krænkelser kan forekomme på i arbejdet.

Se flere definitioner og eksempler i KommuneMed's "Retningslinje for krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane" og "Retningslinje for vold og trusler om vold" på Medarbejdersiden

Digitale trusler er adfærd eller ytringer, der er fremsat på de sociale medier og som kan fremkalde alvorlig frygt for eget eller andres liv, helbred eller velfærd. Det kan f.eks. være trusler mod dig selv

eller din familie/dine nærmeste.

Digital mobning (eller cyberchikane) er en alvorlig form for mobning, som foregår via digitale medier på internettet eller via mobiltelefoner. Billeder, videoer eller krænkende tekster, som bliver lagt på nettet eller udsendt, uden at der tages hensyn til at det krænker tredjepart eller berører privatlivets fred. Mobningen kan foregå via blogs, hjemmesider, netsamfund, email, SMS, MMS eller videoklip, som lægges ud på nettet

Digital chikane er påtrængende eller krænkende adfærd på sociale medier. Det kan fx være chikanerende e-mails, SMS'er og telefonopkald, uønskede pakker/gaver, systematisk og vedvarende forfølgelse og overvågning, herunder stalking, misbrug af navn og falsk rygtespredning. Det kan også være seksuel chikane i form af mimik og/eller gestikulation, skriftlige og/eller mundtlige kommentarer eller berøringer.

Digital chikane kan være offentliggørelse på internettet (fx hadesider) af private oplysninger om en medarbejder, herunder private billeder, telefonnummer, adresser og/eller billeder eventuelt i kombination med en nedsættende eller krænkende omtale af den pågældende medarbejder.

Eksempler på hån, skældsord eller anden fornærmelig tiltale kan være udtryk som "er du fucking dum til dit arbejde", "magtbegærlige luder", "racist", "udøver af kriminelle handlinger". Det kan også være chikane rettet mod medarbejderens alder, etnicitet, kvalifikationer, uddannelse eller køn, f.eks. "du har vist trukket din uddannelse i en automat".

I nedenstående afsnit forklares det, hvornår digital chikane er en decideret strafbar handling. Selvom den udøvede chikane ikke vurderes som strafbar, betragtes den ifølge arbejdsmiljøloven som psykisk vold. Det skal derfor anmeldes og håndteres som en arbejdsulykke. Det er ifølge arbejdsmiljøloven den ansattes oplevelse af at blive krænket, der afgør om, der er tale om psykisk vold.

Hvornår er digital chikane strafbart?

Der vil i det følgende blive redegjort for straffeloven, databeskyttelsesloven, arbejdsmiljøloven samt, hvad man som offentlig ansat skal kunne håndtere.

Straffeloven

Det er strafbart at:

- fremsætte freds-/æreskrænkende beskyldninger (injurier),
- fremsætte sigtelser mod bedre vidende (bagvaskelse),
- videregive meddelelser og billeder af en offentlig ansats private forhold,
- fremsætte racistiske bemærkninger,
- true eller fremkalde frygt for andres liv,
- videoovervåge arbejdssteder, fx privat bolig, uden at oplyse medarbejderne herom.

Udgangspunktet er, at subjektive holdninger og meninger er lovlige, mens usande beskyldninger fremsat mod offentlige ansatte er ulovligt.

En politianmeldelse vil dog altid bero på en konkret vurdering. Vær opmærksom på, at der gælder en frist for politianmeldelse. Anmeldelsen skal ske indenfor 72 timer fra episoden, såfremt medarbejderen senere skal have muligheden for at ansøge om erstatning efter offererstatningsloven.

Der er ganske få undtagelser, hvor 72 timers fristen kan fraviges, og det gælder primært på det specialiserede sociale område. Afvigelser kan ske af hensyn til pædagogiske eller behandlingsmæssige hensyn til skadevolder.

http://www.socialjura.dk/content-storage/regler/2016/vejl-9376-af-274-2016/

http://www.erstatningsnaevnet.dk/da/en_aar/Praksis%20mv/Dom%20vedr%20plejepersonales%20tilskadekomst%20i%20arbejdstid.aspx

Databeskyttelsesloven

Det er ifølge databeskyttelsesloven ulovligt at videregive private oplysninger – f.eks. privatadresse, racemæssig baggrund eller politisk overbevisning samt billeder af en ansat i private sammenhænge. Medarbejderen eller arbejdsgiveren kan klage til datatilsynet og bede om, at de oplysninger, der ikke er givet samtykke til, fjernes. En overtrædelse heraf vil kunne medføre bødestraf og i meget grove tilfælde fængsel. En afgørelse vil dog altid bero på en konkret vurdering af, om et billede eller en video er krænkende. I denne vurdering tages, der meget stort hensyn til ytringsfriheden.

Med andre ord behøver video og billeder, som en borger lægger ud uden samtykke, ikke at være ulovlige. Det kommer an på formål og øvrige omstændigheder selv om, medarbejderen kan genkendes.

Arbejdsmiljøloven

Situationer som opleves krænkende og ubehagelige for den enkelte medarbejder, skal ifølge arbejdsmiljøloven håndteres som psykisk vold og skal anmeldes som en arbejdsulykke. HUSK at indberette i Insubiz.

Se mere om, hvordan du anmelder arbejdsulykker under punktet "Anmeldelse af arbejdsskader og registrering af krænkende handlinger" på Medarbejdersiden.

Hvad skal man som offentlig ansat kunne håndtere?

I forbindelse med afgørelser, der træffes af forvaltningen, kan der opstå konflikter med borgeren. Det skyldes, at man som offentlig ansat kan have stor indflydelse på borgerens liv, f.eks. ved at kunne tildele eller fratage privilegier og ydelser.

Borgeren kan sidde tilbage med en følelse af frustration, aggression eller nedværdigelse – især hvis de befinder sig i en udsat position. Man skal derfor som offentlig ansat udvise større tolerance end man skal som privatperson, også mere end hvad der er almindeligt at acceptere.

I et demokratisk samfund er det muligt at kritisere offentlige myndigheder og ansatte i offentlig tjeneste inden for rammerne af ytringsfriheden. En borger, som f.eks. udtrykker sin mening om, at ”sagsbehandlere er en skændsel for kommunen”, eller at ”læreren er doven eller uoplagt”, skal tåles af medarbejderen.

Identifikation og registrering af digital chikane

Der er mange forskellige grunde til, at en borger begynder at krænke en medarbejder på internettet eller på anden vis. Krænkelsen kan blive udløst af en bestemt situation eller en længerevarende frustration, og der er nogle arbejdspladser, der er mere udsatte end andre.

På arbejdspladsen skal I overveje, hvilke risikosituationer og hvilke krænker typer, man som ansat hos jer skal være særligt opmærksom på.

Det er også vigtigt at få identificeret tilbagevendende krænkende adfærd. Det kan nemlig være beroligende for en medarbejder at få at vide, at han/hun ikke er den eneste, som borgeren chikanerer, og at det derfor ikke er en personlig hetz, og at det ”plejer at stoppe efter 2-3 uger”.

Eksempler på krænker typer:

Den sørgende slægtning, den forurettede borger og den professionelle kværulant.

- Den sørgende slægtning: ses oftest inden for omsorgssektoren, hvor f.eks sygeplejersker eller socialrådgivere er bindeled til sørgende efterladte. En sørgende slægtning kan eksempelvil finde på at offentliggøre personlige oplysninger på internettet om de medarbejdere, der har behandlet sagen

- Den forurettede borger: har ofte haft en utilfredsstillende oplevelse med en offentlig ansat eller myndighed og prøver at få afløb for sine frustrationer ved at udstille den ansatte på Facebook eller på myndighedens eller andres blog

- Den professionelle kværulant: har ikke selv direkte interesse i sagen, men viderebringer historier om offentligt ansattes arbejdsindsats. Historierne bruges som skræmmebilleder og registreres som en offentlig gabestok. Informationerne gæres tilgængelige som en slags udokumenteret ´public service´ på diverse hjemmesider

Citat fra ”Undgå chikane af medarbejdere på de sociale medier – en guide fra FTF

Forebyggelse af digital chikane

Konsekvenserne af digital chikane kan være store for den enkelte medarbejder og kan påvirke det psykiske arbejdsmiljø på hele arbejdspladsen. Derfor er det vigtigt, at både ledere og medarbejdere forebygger situationen, inden den optrappes.

Klar information

En måde at forebygge digital chikane på er ved at sikre, at alle ansatte er fortrolige med procedurer og standarder for jeres serviceydelser til borgerne. Med andre ord skal alle ansatte være fagligt godt klædt på til at varetage den borgerrettede serviceydelse.

Det er også vigtigt, at det fremgår så tydeligt som muligt for borgerne, hvilke rettigheder og pligter de har i forhold til den konkrete serviceydelse eller afgørelse, samt hvilken adfærd, f.eks. digital chikane, der ikke kan accepteres af arbejdspladsen.

Dialog på arbejdspladsen

Det er vigtigt, at der er åbenhed om, at digital chikane kan forekomme, og at det anerkendes, at det kan være voldsomt at være udsat for. Vi har som mennesker forskellige grænser for, hvad vi kan håndtere. Ved at tale om digital chikane som et arbejdsmiljøproblem bliver det hele arbejdspladsens problem og ikke den enkeltes.

De flydende grænser mellem arbejdsliv og privatliv bør tages op på arbejdspladsen, så alle ved, hvor de skal henvende sig, uanset hvornår chikanen finder sted. Det er også vigtigt, at alle medarbejdere er informeret om, hvilke holdninger og værdier arbejdspladsen har i forhold til digital chikane.

Konflikthåndteringskompetencer

Det er vigtigt, at borgerne føler sig set, hørt og forstået, også selv om borgerne ikke opnår det for ham eller hende ønskede resultat. Det er derfor vigtigt, at alle ansatte er klædt på til forebyggelse af digital chikane, at såvel medarbejdere som ledere er kompetente i situationen og har opnået færdigheder i konflikthåndtering, så de kan håndtere borgerens frustration og forvalte myndighedsrollen uden at skabe konflikter.

Lederen er ansvarlig for, at alle medarbejdere er klædt på til, på kompetent vis, at håndterer de opgaver, de bliver stillet overfor på arbejdspladsen.

Sikker adfærd på de sociale medier

Som offentlig ansat har man et ansvar for at udvise en hensigtsmæssig adfærd på internettet, herunder de sociale medier. Her er 5 gode råd til at forebygge digital chikane på din private profil.

1) Vær opmærksom på, hvem du inviterer indenfor:
   Hvis du bliver online-venner med borgere, pårørende eller dine kollegaer udviskes grænsen mellem dit privatliv og dit arbejdsliv. Online-venskaber med borgere eller pårørende er som udgangspunkt en dårlig idé og skal undgås. Der er en risiko for at få negative kommentarer, som er ubehagelige, og som du ikke ønsker skal optræde i din privatsfære. Der vil også

kunne opstå situationer, hvor dialogen tager karakter af sagsbehandling, hvilket ikke er foreneligt med databeskyttelsesloven.

2) Beskyt dine private oplysninger:
   På Facebook kan du selv styre, hvilke oplysninger på din profil, der kan ses af hvem også dine billeder, og hvordan du vil optræde i en søgning.

3) Udvis varsomhed med de oplysninger, du vælger at lægge på de sociale medier – og hvordan du gør det:
   Brug din sunde fornuft og omtanke, når du er på sociale medier. Vis generelt respekt for borgere og pårørende, beskriv f.eks. ikke konkrete episoder fra din arbejdsdag, hvis der er risiko for, at en borger dermed kan føle sig krænket eller diskrimineret. Husk at holde den gode tone.

4) Publicer kun billeder på de sociale medier af borgere (eller kollegaer og andre personer), hvis de har givet skriftlig samtykke til det:
   Måske har din arbejdsplads lokale retningslinjer for brug af sociale medier, der siger, at ledelsen også skal godkende, hvis du publicerer internt stof fra arbejdspladsen.

5) Husk tavshedspligten:
   Du må ikke via sociale medier – eller andre steder – udveksle fortrolige oplysninger, herunder person- og værdioplysninger om kommunens forhold eller sager.

HUSK: vi sagsbehandler ikke på de sociale medier

Sociale medier er ikke et velegnet medie for dialog med borgere eller andre, som har en sag til behandling hos os. Vi må og vil ikke sende fortrolige oplysninger via de sociale medier.

Hvis du bliver kontaktet på de sociale medier i kraft af din stilling i Albertslund Kommune, skal du ikke selv svare. Svarer du selv, vil borgeren eller andre opfatte det som om, du behandler sagen.

I stedet skal du:

- Tage et skærmprint af borgerens henvendelse til dig.
- Sende en mail med printet til din chef.
- Gemme printet på sagen med en bemærkning om, at lederen vil kontakte borgeren/andre med en opfordring til at kontakte Albertslund Kommune via brev, mail, telefon eller fremmøde.

Lederen sørger for, at borgeren/andre bliver kontaktet.

Håndtering af digital chikane

Digital Chikane benytter sig af de samme mekanismer som andre former for psykisk vold og kan påvirke den ramte medarbejders selvfølelse og skabe angst/uro. Medarbejderen kan opleve stresslignende symptomer såsom udmattelse, få besvær med at koncentrere sig og at sove.

Der gælder de samme principper som ved håndtering af vold og trusler om vold.

Se mere i Vejledningen til ”Retningslinje for Vold og Trusler om vold” under punktet ”Hvis det alligevel er sket”

Reager hurtigt og sikre beviserne

En medarbejder, der udsættes for digitalchikane eller opdager digital chikane af andre kollegaer, skal straks orientere ledelsen, så ledelsen har mulighed for at undersøge sagen og reagere.

Det er vigtigt, at den ramte medarbejder eller andre sørger for at have dokumentation af opslaget, f.eks. ved at tage et skærmprint af opslaget (knappen Print Screen i øverste højre hjørne af tastaturet) og derefter indsætte billedet i et word-dokument eller ved at tage et billede af skærmen på mobil eller tablet.

Undersøg muligheden for at få krænkelserne fjernet

Lederen skal – eventuelt i samarbejde med den ramte medarbejder – iværksætte tiltag for at få krænkelserne fjernet fra internettet. Den digitale chikane kan dog være vanskelig at spore, da udøveren som regel er en anonym eller falsk person.

Lederen kan f.eks.:

- Rette henvendelse til opslagets ophavsmand og via en konstruktiv dialog bede om, at det krænkende indhold fjernes.
- Hvis borgeren ikke selv fjerner opslaget, kan lederen rette henvendelse til hjemmesidens ejer, f.eks. Facebook, Twitter eller den hosting-virksomhed, som står bag en privat hjemmeside og bede om, at indholdet fjernes.
- Klage til datatilsynet, hvis der er videregivet private oplysninger, men der ikke er tale om freds- og ærekrænkende udtalelser.
- Kontakte domstolene med henblik på at få nedlagt et fogedforbud for at få materialet fjernet fra internettet, før sagen er afsluttet ved domstolene.

Sager om digital chikane giver oftest kun få tusinde kroner i godtgørelse og kan føre til, at de krænkende ytringer bliver yderligere spredt i medier og på internettet. Derfor et det vigtigt at overveje om, sagen kan løses på anden vis, f.eks. ved mægling.

Lederen bør generelt sikre sig, at digital chikane ikke bunder i reelle sagsbehandlingsfejl, dvs. om sagsbehandlingen lever op til de krav, som borgerne med rette kan stille til kommunen. Reelle fejl i sagsbehandlingen berettiger dog omvendt ikke til, at borgeren udøver digital chikane. Det kan dog betyde, at der skal iværksættes en mere aktiv og dialogbaseret kontakt til borgeren.

Send mails videre til lederen eller en kollega

Hvis en medarbejder oplever at blive chikaneret af en borger konstant, bør det overvejes, om borgerens mails ikke skal sendes direkte til lederen eller en anden kollega, så medarbejderen ikke får dem at se.

Reaktionsmuligheder over for borgerne

Det er ikke muligt for Albertslund Kommune at nægte borgerne at kontakte os. I ekstreme tilfælde kan vi begrænse borgernes kontakt til os. Det kan eksempelvis ske ved, at borgeren kun må kontakte os i et bestemt tidsrum og/eller kun må kontakte en bestemt person.

Underskriftkrav

Det følger af forvaltningslovens § 32 b, at alle afgørelser fra en offentlig myndighed skal være forsynet med en underskrift. Det skyldes, at det skal være muligt for borgeren at se, hvem der har truffet afgørelse i vedkommendes sag, og at den, der har truffet afgørelsen, er habil. Det er vigtigt, at det er sagsbehandlerens korrekte navn, der fremgår.

Man kan overveje på de forskellige sagsbehandlingssteder om, man skal være to underskrivere på afgørelsen. Hermed undgås det, at 'hadet' rettes mod én sagsbehandler. Dette kan måske gøre, at borgeren tænker over det en ekstra gang, når der er to, der har skrevet under på afgørelsen, dette er ligeledes med til at kvalitetssikre afgørelsen.

Hvis du vil vide mere

- Chikane af medarbejdere på sociale medier fra FTF, 2014 http://www.dlf.org/media/2459467/ftf-inspirationskatalog-socialemedier.pdf

- Digital Chikane: Vold og trusler på nettet, Arbejdsmiljøweb
https://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/vold_og_trusler/digital-chikane-voldog-trusler-paa-nettet

Vejledning til retningslinjer om vold og trusler om vold samt krænkende handlinger på sociale medier

Hvis det alligevel er sket

Hvis en ansat bliver udsat for vold eller trusler om vold eller for krænkende handlinger, herunder trusler, mobning og chikane på de sociale medier, er der en række opgaver leder og medarbejder skal håndtere. Hvilke, fremgår af den enkelte retningslinje.

Debriefing

Tal om det!

Opfølgning på den ramte medarbejder.

Når der har været en hændelse skal der straks være en samtale mellem en leder og den medarbejder, det er gået ud over – der kan i forbindelse med denne samtale henvises til Falck HealthCare[8]

Det skal aftales, hvordan og hvem der efterfølgende følger op på den/de medarbejdere, der har været udsat for vold og trusler om vold.

Kollegial førstehjælp

Alle kollegaer bør kunne yde kollegial førstehjælp. Den kollegiale førstehjælp skal gives af en person, som ikke selv er påvirket af situationen.

Hvordan kan du som kollega hjælpe den voldsramte?

- Skabe ro og tryghed omkring den voldsramte.
- Lyt - også selv om alt bliver gentaget.
- Læg en arm om den voldsramte, det kan hjælpe mere end mange ord.
- Lad den voldsramte få afløb for sine følelser, selv om de kan virke voldsomme.
- Undgå at kritisere eller at bagatellisere.
- Send ikke den voldsramte hjem, hvis personen er alene.
- Hold kontakt, hvis den voldsramte må sygemeldes.

Du skal være opmærksom på følgende, når du yder hjælp:

- Den voldsramte er ikke altid i stand til at se, hvad der skal gøres.
- Voldsramte har oftest ingen tidsfornemmelse.
- Voldsramte kan have mistet vurderingsevnen.
- Dine egne reaktioner på episoden og hvad det betyder for samtale.
- Voldsramte er ikke i stand til at "varetage egne interesser".

Du må ikke gøre følgende, når du yder hjælp:

[8] Dot 2 i Chefforums 11 punkter

- Bebrejde den voldsramte.
- Antyde at den voldsramte kunne have gjort tingene anderledes.
- Styre samtalen, snakke selv.
- Forklare og intellektualisere voldsepisoden.

Du skal gøre følgende, når du yder hjælp:

- Imødegå bebrejdelse og selvkritik.
- Lytte, spørge om episoden og snakke den igennem.
- Røre ved den voldsramte.
- Finde ud af, hvad den voldsramte har lyst til eller behov for - tag eventuelt selv beslutningerne, skær igennem.
- Den voldsramte er oftest ikke selv i stand til det.

Hvad skal du som voldsramt være opmærksom på?

- Tal med andre og undgå at isolere dig.
- Prøv at være aktiveret med noget, som kan hjælpe dig.
- Arbejd, gå tidligst muligt i arbejde igen.
- Søg fællesskab, det er nyttigt at være sammen med mennesker, som har været ude for lignende oplevelser.
- Undgå alkohol.
- Søg behandling hos psykolog, egen læge eller andre, som du mener kan hjælpe dig.

Det er meget vigtigt, at der ydes hurtig og professionel hjælp fra omgivelserne, ellers kan det resultere i en identitetstruende krise. En krise kan karakteriseres som en begivenhed, hvor man ikke kan bruge tidligere erfaringer og løsningsmetoder, og som truer ens eksistens fysisk og psykisk. Krisens omfang er individuelt betinget af den voldsramtes personlige erfaring, omstændigheder ved situationen og personens egen livssituation.

Se også vejledning fra Branchearbejdsmiljørådet:

Guide til psykisk førstehjælp, til ophængning eller udlevering
https://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/vold_og_trusler/seks-guider-om-vold/guide-psykisk-foerstehjaelp

Sparring og supervision

Der skal være åbenhed om hændelserne og der skal løbende tales om temaet, så der kan ske en læring og en evaluering af handlemuligheder.[9]

Der skal være mulighed for sparring og der skal være mulighed for evaluering og læring af situationerne. Det er vigtigt at få sat ord på - det må ikke være tabu.

Hvis lederen skønner, at det er nødvendigt kan der også etableres professionel supervision.

[9] Dot 3 i Chefforums 11 punkter

Psykologisk Rådgivning og Krisehjælp

Alle ansatte kan få psykologisk rådgivning eller akut krisehjælp - også i tilfælde af vold eller trusler om vold.

Link: Læs mere om psykologisk rådgivning her

Telefonnummer til Falck Healtcare - 7010 2012

Anmeldelse til politiet og Erstatningsnævnets praksis

Arbejdspladsen har ikke pligt til at anmelde tilfælde af vold/trusler til politiet, men man bør overveje om, det skal ske.

Man skal her tænke på, hvad formålet er med politianmeldelsen, og man bør forholde sig til de dilemmaer, der kan være forbundet med en anmeldelse. På den ene side kan en anmeldelse have en præventiv effekt, så borgeren forstår, at adfærden er uacceptabel. På den anden side skal man være opmærksom på, at det kan vanskeliggøre samarbejdet, f.eks. kan det være sværere at få kontakt til borgeren. Endvidere kan medarbejderen blive bedt om at medvirke i en straffesag. Der er særlige regler for børn under 15 år, og der kan være pædagogiske og behandlingsmæssige grunde til at anmeldelse bør undlades.

Hvis man er i tvivl, så ring til politiet og få en snak med dem om det.

Se mere i nedenstående notater.

Kort overblik - vold på arbejdet fra børn og unge

Vold på arbejdet fra børn og unge - erstatning og politianmeldelse

Kort overblik - Vold på arbejdet fra voksne

Vold på arbejdet fra voksne borgere - erstatning og politianmeldelse

Registrering hos politiet

I forbindelse med sager om chikane af f.eks. en medarbejder, kan man vælge at lave en såkaldt registrering hos politiet. Det er ikke en egentlig politianmeldelse, men politiet laver en registrering om, at der måske er noget i gære på en konkret sag, eller at der er noget, de skal være obs. på i forhold til en bestemt person.

Hvis du har spørgsmål omkring registrering og den videre procedure for dette, er du velkommen til at rette henvendelse til personalekonsulent Pernille Carlsen på 43 68 76 43.

Anmeldelse af arbejdsskade og registrering af krænkende handlinger i Insubiz

Link: https://medarbejdersiden.albertslund.dk/vejledning-og-support/forsikring-og-risikostyring/anmeldelse-af-skader/anmeldelse-af-arbejdsskader

En voldsepisode betragtes som en arbejdsulykke, så i de tilfælde hvor det ikke er tilstrækkeligt at lave en registrering af hændelsen, skal der laves en arbejdsskadeanmeldelse.

Hvert år sker der en række arbejdsulykker, erhvervssygdomme, nærved-hændelser og mindre voldsepisoder, krænkende handlinger, trusler samt chikane, som bliver anmeldt/registreret. Alle ulykker og hændelser, skal anmeldes/registreres af arbejdsmiljøgruppen i Albertslund Kommunes forsikrings- og anmeldesystem InsuBiz. Erhvervssygdomme skal anmeldes af egen læge eller tandlæge.

En klarhed over arbejdsskadebegreberne er vigtig for, at der er en ensartethed i forhold til at få arbejdsulykkerne og erhvervssygdommene anmeldt og hændelserne registreret.

Som hjælp til at beskrive begreberne er der udarbejdet følgende vejledning/hjælpeværktøj: Arbejdsskader - definitioner.

Se vejledning til anmeldelse af arbejdsskade eller registrering af krænkende hændelse her

Opfølgning i MED og AMG

APV handlingsplan i Defgo (undersøgelse af den konkrete episode)

Arbejdsmiljøgruppen (AMG) skal undersøge den konkrete episode med henblik på at forebygge, at en tilsvarende episode kan finde sted på et senere tidspunkt.

AMG gennemfører en APV og udarbejder en handlingsplan, der registreres i kommunens elektronisk system til handlingsplaner, Defgo.

AMG skal løbende evaluere handlingsplanen og lave eventuelle påkrævede justeringer.

ArbejdspladsMED eller personalemøde med MEDstatus er ansvarlig for den strategiske indsats omkring:

- Vold og trusler om vold
- Krænkende handlinger, herunder trusler, mobning og chikane på sociale medier

AMG skal derfor løbende informere arbejdspladsMED om opståede episoder, så der kan ske en opfølgning og evaluering både af den konkrete episode, men også på statistik og håndtering generelt.

ArbejdspladsMED eller personalemøde med MEDstatus skal to gange om året evaluere de lokale handlingsplaner for håndtering af vold og trusler om vold samt for krænkende handlinger på sociale medier.

Datoerne for evalueringen skrives i handlingsplanen i Defgo systemet.

Arbejdsmiljølederen skal sikre, at

- alle nye ansatte får den nødvendige introduktion til handlingsplaner og retningslinjer[10],
- der ved nyansættelser af personale, der skal have borgerkontakt, er opmærksomhed på, hvordan medarbejderens personlige faktorer spiller ind i f.t. arbejdet med borgeren[11]
- der er opmærksomhed på, at grænseoverskridende adfærd ikke kun kan dreje sig om borgere, men også ansatte imellem – og øvrige samarbejdspartnere[12]

Introduktion af nye medarbejdere til arbejdsmiljøet

Når der kommer nye medarbejdere, bør der ligger en velkomstpakke klar, med introduktion til arbejdsmiljøet, herunder de udarbejdede retningslinjer for vold og trusler om vold samt for krænkende handlinger på sociale medier.

Velkomstpakken kan f.eks. indeholde:

[10] Dot 6 i Chefforums 11 punkter
[11] Dot 9 i Chefforums 11 punkter
[12] Dot 11 i Chefforums 11 punkter

- Præsentation af MED og arbejdsmiljøorganisationen.
- Hvem sidder i MED og AMG og hvad arbejder MED med lige nu?
- Brandinstruks.
- Rygeregler.
- Hjertestarter.
- Arbejdspladsvurdering – Defgo.
- Arbejdsskader – InsuBiz.
- Sygefravær/sygemelding sker via telefon (2-6-14 retningslinje).
- Retningslinje og handlingsplan mod krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane – både for de handlinger der sker på arbejdspladsen og på de sociale medier.
- Retningslinje og handlingsplan mod vold og trusler om vold.
- Retningslinje og handlingsplan for stress.
- Trivsel.
- Psykologisk rådgivning (Falck Healthcare).
- Støj.
- Øvrig information på Medarbejdersiden.

Chefforums 11 punkter

Chefforum har på mødet d. 15. 01. 2015 vedtaget at nedenstående 11 anbefalinger indarbejdes i retningslinjen for vold og trusler om vold.

1. Ansvaret for at klæde medarbejderne godt nok på ligger hos ledelsen. Alle medarbejdere skal klædes på til at kunne håndtere borgere, der udviser grænseoverskridende adfærd - ikke kun de medarbejdere der har kontakt til borgere men alle medarbejdere.
2. Når der har været en hændelse, skal der straks være en samtale mellem en leder og den medarbejder, det er gået ud over – der kan i forbindelse med denne samtale henvises til Falck HealthCare.
3. Der skal være åbenhed om hændelserne, og der skal løbende tales om temaet, så der kan ske en læring og en evaluering af handlemuligheder.
4. Der skal være udarbejdet retningslinjer for, hvordan medarbejderne støtter hinanden, og hvad man selv kan gøre. Det er et fælles ansvar selvom det rammer individuelt.
5. Der skal udarbejdes og godkendes handleplaner, som skal være kendt af alle, og som bliver behandlet i MED og Arbejdsmiljøorganisationen.
6. Nye ansatte skal have den nødvendige introduktion til handleplanen og retningslinjer.
7. Et alarmtryk bør altid udløse en arbejdsskadeanmeldelse. Ved andre hændelser uden alarmtryk, bør lederen være opmærksom i samtalen med medarbejder, om der skal ske en anmeldelse. Hvis det vurderes, at der ikke skal ske anmeldelse til Arbejdsskadestyrelsen, bør der være en anden form for intern registrering af hændelsen.
8. Ved vold eller trusler om vold skal der ske to anmeldelser, en anmeldelse til politiet og en arbejdsskadeanmeldelse (det bør drøftes om der er særlige situationer, hvor det ikke er hensigtsmæssigt at politianmelde, f.eks. i mødet med en dement eller udviklingshæmmet borger).
9. Ved nyansættelser af personale der skal have borgerkontakt, bør der være opmærksomhed på, hvordan medarbejderens personlige faktorer spiller ind i f.t. arbejdet med borgeren.
10. Holdningen fra alle medarbejdere over for borgere bør være imødekommenhed og hjælpsomhed – også hvis borgerne kommer uanmeldt.
11. Man skal også være opmærksom på, at grænseoverskridende adfærd ikke kun kan dreje sig om borgere, men også ansatte imellem – og øvrige samarbejdspartnere.